Empowered by Innovation NEC

CSVIEW/応対管理　導入事例

NECライティング株式会社 様

既存受注センター業務システムを継承しつつ、将来的な拡張も可能となるプラットフォームへ一新。“お客様の声を経営に活かす”仕組み作りで顧客満足向上を実現。

企業概要

- 年商：　415億（2009年度）
- 従業員数：630名
- 本社所在地：東京都港区芝
- 事業所：2工場（内1海外）、15営業拠点
- 半世紀以上に亘る照明事業の中で培ったノウハウを基盤として、2000年に照明の専業会社として生まれ変わりました

システム概要

- お客様の業種は多岐に渡り、注文時の商品問い合わせやご意見をお客様の声として蓄積されます
- 1次オペレータ10席、2次対応者2席を共にCTIのある環境で利用しています
- CSVIEW/応対管理をベースにシステム構築
- 小/中規模向けPBX「AspireX」の採用で安価にCTIを実現
- お取引のあるお客様からの着信に対しては、CTI技術にて会話が始まる前にお客様情報が参照可能となりました（CTIでのお客様の照合率80～90%）。

NECライティング株式会社
経営管理本部
ビジネスサポート部
受注センター長
大久保 芳行氏

システム化の目的

問題の見える化

着信呼の均等分配や稼働率の見える化でオペレータ毎の業務の偏りを減少させるとともに、センター運営として着信履歴情報を元に、抱えている課題を顕在化しました

→ 従業員のモチベーションアップ

お客様の声の見える化

会話から得られるお客様の製品や物流やサービスなどへの様々な「質疑応答」「ご要望」「クレーム」がテキスト化されることにより、ニーズや不足点の検索/集計が容易になり、営業業務フローの改善に役立っています

→ ブランド力の維持/向上

応対品質の見える化

「顧客満足の見える化」「サービスレベルの見える化」「会話スキルの見える化」「回答品質の管理」を目指す基盤となりました。将来的にはお客様雰囲気登録や全通話録音を活用し、管理者からの指示や要員の自己スキルアップの仕組みとする予定です

→ 顧客満足度の向上

＊1　CTI（ComperterTelephoney Integration）=通信と情報システムデータの融合させる技術

CSVIEW

http://www.nec.co.jp/csview/cts/

CSVIEW/応対管理 導入事例

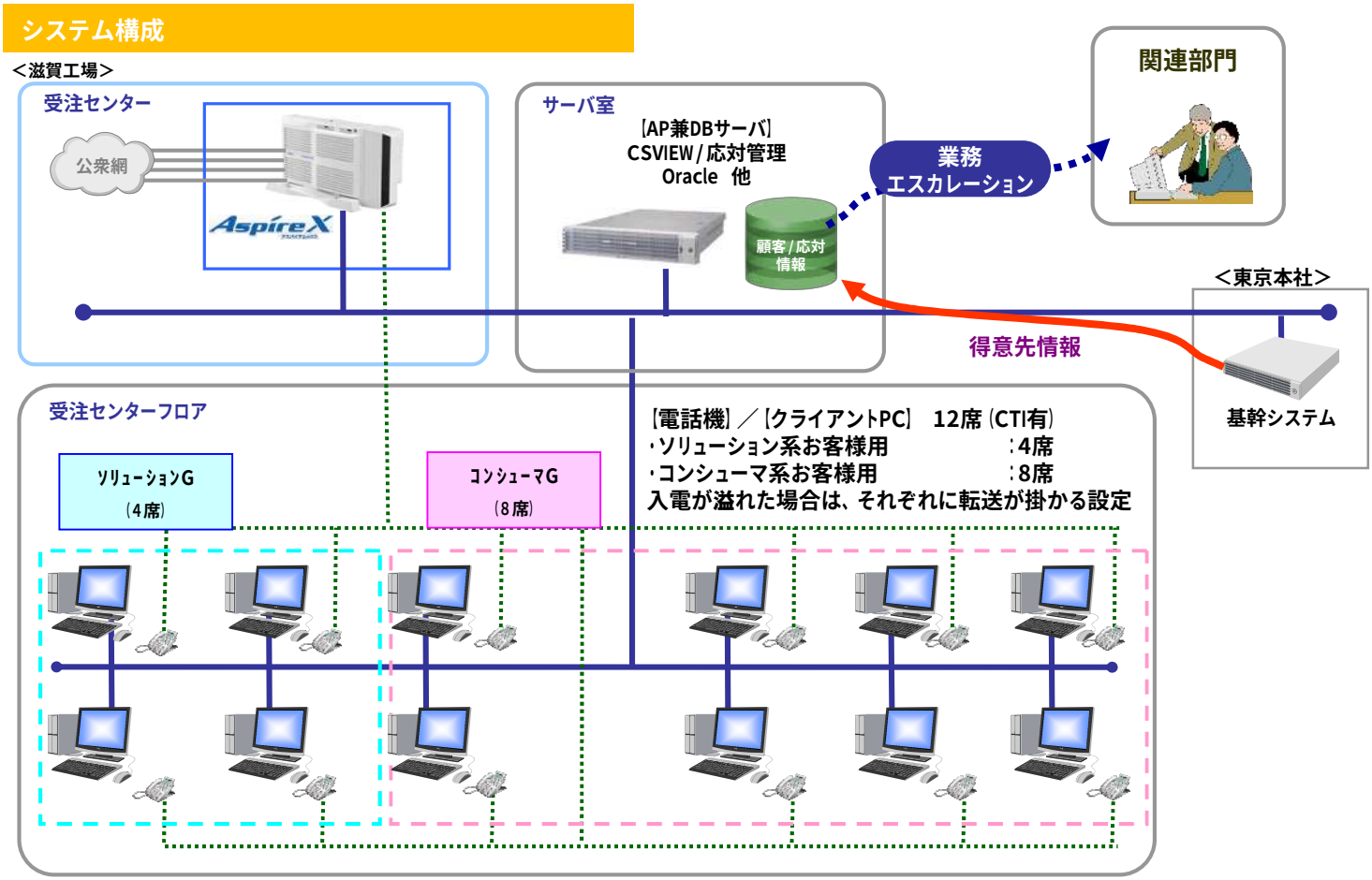
業務内容

■NECライティングの受注センターは、滋賀県に位置し全国のお客様からの電話対応を行っており 対応している顧客数は約3000店に上ります。

■お問合せの内容は、商品問合せ･在庫確認･納期確認･配送確認が主ですが、その他技術的な質問やカタログ･取扱説明書等の多岐に渡ります。CTIによりオペレータはお客様情報を確認した後に会話をスタートすることが出来るようになり、顧客検索に要していた時間が短縮され、お客様への対応がより正確･スピーディなものとなりました。また、即答の難しい複雑な問合せはバックヤードの要員に引き継ぐ万全の体制となっています。

■バックヤード要員は1件づつ丁寧に対応し、問合せ/ご意見/苦言を正確に履歴として残すことで、次回の受注センター対応に活かすとともに自社商品やサービスへの改善の元データとして活用しています。

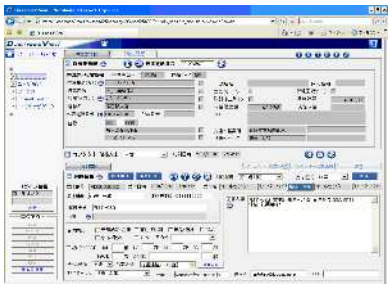
システム構成



PKGのカスタマイズ点

データインポート以外は「CSVIEW/応対管理」のパッケージ機能で業務要件をほぼ満たすことができ、以下の点を追加SIとしてシステム構築を行いました。

･基幹システムからの得意先マスタの日次バッチ取り込み
･営業への依頼メール発信操作の簡素化
･問い合わせ内容画面の編集 (項目名調整など)



お問い合わせは、下記へ

NEC 第三ITソフトウェア事業部
eCRMグループ

E-mail：csview-cts@info.jp.nec.com

●本紙に掲載された社名、商品名は各社の商標または登録商標です。
●本製品（ソフトウェア含む）が、外国為替及び外国貿易法の規定により、規制貨物等に該当する場合は、日本国外に持ち出す際には日本政府の輸出許可申請書等必要な手続きをお取りください。
●本紙に掲載された製品の色は、印刷の都合上、実際のものと多少異なることがあります。また、改良のため予告なく形状、仕様を変更することがあります。

日本電気株式会社 〒108-8001 東京都港区芝5丁目7-1 (NEC本社ビル)

2011年08月現在